

# PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN MAKANAN PASIEN DI INSTALASI GIZI RUMAH SAKIT MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

Risky Syaputra : 20.11.152  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Email : [riskysyahputra0301@gmail.com](mailto:riskysyahputra0301@gmail.com)

---

## ABSTRACT

*Administrative Services in Improving the Quality of Patient Feeding Services at the Nutrition Installation of Mohammad Hoesin Hospital Palembang, Department of Public Administration at the Satya Negara School of Administration (STIA) Palembang.*

*Administrative services in Indonesia are still a problem that needs comprehensive attention and resolution. Qualitatively, this can be easily proven everywhere various demands for public services as a sign of their dissatisfaction are seen daily.*

*Patient satisfaction depends on service quality. Service is all the efforts made by employees to fulfill the wishes of their customers with the services to be provided. A service is said to be good by the patient, determined by the fact whether the services provided can meet the patient's needs, using the patient's perception of the service received (satisfactory or disappointing, also including the length of service time).*

*The results of research that has been carried out Administrative Services in Improving the Quality of Patient Feeding Services at the Mohammad Hoesin Hospital Nutrition Installation Palembang administrative services, in general, have been carried out well even though there are still various obstacles in their implementation, in general the services provided and those felt by employee staff are quite good, all of this cannot be separated from the keaktifan of the people who control the administration in the agency. People often find it easy, if the administration is held by people who are less skilled, the administration will fall apart. People who work on administration are people who are experts in this field. Administration is not only in finance but can be in our neatness or orderliness in bookkeeping.*

**Keywords:** *Administrative Services, Quality*

---

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar belakang**

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan dimana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, hak dari sisi paradigma maupun format pelayanan sering dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat tergantung dalam kualitas pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengertjakan relatif cepat, dan mutu yang diberikan relatif bagus. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. Keunggulan layanan tersebut tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah.

Menurut Daryanto (2011) administrasi mengandung pengertian sempit itu dimaksudkan sebagai ketatausahaan yang diartikan sebagai kegiatan penyusunan keterangan-keterangan secara sistematis dan pencatatan secara tertulis kegiatan yang diperlukan dengan maksud untuk memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan-keterangan itu dalam keseluruhannya dan dalam hubungannya satu sama lainnya.

Dengan demikian, administrasi merupakan kegiatan tertulis, menulis, mengirim, dan menyimpan keterangan. Secara umum kata administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan untuk membantu, melayani, mengarahkan dan mengatur semua kegiatan organisasi di dalam mencapai tujuan secara

tertib dan efisien.

Pelayanan administrasi berfungsi untuk mengevaluasi memantau pelayanan administrasi dalam bekerja. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka. Dengan demikian, pelayanan administrasi adalah suatu proses sistematis untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan setiap pegawai serta menemukan jalan keluar untuk memperbaiki kinerja mereka sehingga kualitas pelayanan dalam administrasi ini menjadi lebih baik. Dari hasil studi literatur dan hasil wawancara latar belakang diatas dapat, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemberian Makanan Pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang”.

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka perumusan masalah adalah sebagai berikut :  
Bagaiamanakah Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemberian Makanan Pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang ?

### **3. Tujuan penelitian**

Dari rumusan masalah maka didapatkan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemberian Makanan Pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang.

## **B. TEORI DAN KONSEP**

### **1. Pengertian Pelayanan Administrasi**

Menurut (Siahaan, 2019) Pelayanan administrasi adalah segala bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang, maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah, dan dilingkungan suatu instansi perusahaan dalam rangka upaya memenuhi suatu kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

### **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa atau instansi, sehingga merekalah

yang seharusnya kualitas pelayanan.

### 3. Pemberian Makanan Sehat Pasien

Makanan adalah jenis bahan baku nabati dan hewani yang menyediakan energi, nutrisi dan vitamin untuk tubuh dari serangkaian proses didalamnya. Di samping itu, makan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan nutrisi bagi semua kalangan manusia. Makan juga memiliki peran penting untuk mendukung aktivitas sehari-hari dan meningkatkan kesehatan tubuh..

## C.METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Sugiyono (2013:2) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

### 2. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan pemikiran dasar yang diperoleh dari fakta peristiwa, pengalaman melalui generalisasi dan berfikir abstrak. Konsep merupakan prinsip dasar yang sangat penting dalam proses belajar.

Berdasarkan definisi tersebut maka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan Administrasi adalah aktivitas memberikan layanan yang dimaksud adalah mengelola informasi, mengelola manusia, mengelola materi kearah suatu tujuan yang ditetapkan organisasi.

2. Kualitas Pelayanan adalah penyelenggaraan yang berakhir pada persepsi pelanggan upaya meningkatkan kinerja kualitas yang akan dicapai suatu instansi.

### 3. Definisi Operasional

Sugiyono (2012:31) Definisi operasional adalah penentuan kontrastik atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan kontrastik, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran kontrastik yang lebih baik.

### 4. Teknik pengumpulan data

Teknik Pengumpulan Data yang disampaikan dalam penelitian ini sendiri dari data primer dan data sekunder, perincian sebagai berikut.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari masyarakat, yang dijadikan sample dengan menggunakan daftar pertanyaan wawancara. Pengumpulan data melalui wawancara merupakan suatu hal yang penting yaitu faktor kesungguhan responden menjawab pertanyaan. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi keperpustakaan, studi lapangan dan data yang diperoleh dari Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang.

Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif/deskriptif yaitu proses pencarian data, mengumpulkan data, dan menganalisis data. Kemudian mengumpulkan dan dengan maksud untuk memperoleh gambaran secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi secara objektif.

### 5. Teknik Analisis Data

Menurut Catherine Marshall dan Gretchen yang dikutip oleh Andi Prastowo (2010:20) "metode-metode utama yang digunakan oleh para peneliti kualitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya adalah menggunakan pengamatan partisipatif, wawancara menalam, dan penelitian dokumen".

## D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

#### **Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemberian Makanan Pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang**

##### 1. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, di atas mengenai inseparability maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemberian Makanan Pasien Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang sudah dilaksanakan dengan cukup baik, hal ini sudah dijelaskan oleh kepala instalasi gizi rumah sakit mohammad hoesin palembang.

##### 2. Daya Tahan (*Perishability*)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat dikatakan bahwa perishability (daya tahan) Pelayanan Administrasi dalam meningkatkan kualitas sudah

cukup baik dilakukan, hal ini bisa kita lihat dari pelayanan yang sudah diberikan kepada para pasien dan pegawai, pelayanan yang diberikan tersebut tidak akan berubah-ubah sesuai dengan SOP yang diberikan guna meningkatkan kualitas di instalasi gizi rumah sakit mohammad hoesin palembang.

### **3. Berubah-ubah (*Variability*)**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, di atas mengenai variability maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pemberian makanan pada pasien sudah cukup baik dilaksanakan, karena sudah ditetapkan secara baku sesuai dengan petunjuk teknis pelaksanaan yang diberikan.

### **4. Tidak Berwujud (*Intangibility*)**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, di atas mengenai intangibility maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemberian makanan pada pasien sudah dilaksanakan dan dijlankan dengan cukup baik, karena pelayanan yang baik dilakukan akan meingkatkan kualitas yang baik juga.

## **Kualitas Pelayanan Pemberian Makanan Pasien Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang.**

### **1. Berwujud (*Tangibles*)**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, di atas mengenai tangibles maka dapat disimpulkan bahwa tangibles sangat berpengaruh dalam pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pemberian makanan pasien dan sangat memacu untuk meningkatkan kualitas instalasi gizi rumah sakit mohammad hoesin palembang , hal ini dapat kita lihat dari wawancara tersebut, dan itu sudah dilaksanakan dengan cukup baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dalam pemberian makanan pada pasien tersebut.

### **2. Keandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, di atas mengenai reliability maka dapat disimpulkan, reliability adalah hal yang penting dan harus dilakukan dengan konsisten guna mendapatkan

kepercayaan dari pasien bahwa pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pemberian makanan pada pasien sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang diberikan.

### **3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, di atas mengenai responsiveness maka dapat disimpulkan, bahwa kinerja staf pegawai instalasi gizi telah secara keseluruhan sudah berjalan dengan cukup baik, staf pegawai instalasi gizi sudah melakukan tugas yang diberikan.

### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, di atas mengenai assurance maka dapat disimpulkan, bahwa staf instalasi gizi sudah melakukan secara keseluruhan dengan baik dan optimal, bisa kita lihat dari hasil penjelasan diatas mereka sudah melakukan pekerjaan sesuai prosedur yang ditentukan.

### **5. Empati (*Empaty*)**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, di atas mengenai empathy maka dapat disimpulkan bahwa, Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemberian Makanan Pasien Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang sudah berjalan dengan cukup baik, karena telah diterapkan secara baku sesuai dengan petunjuk dan pelaksanaan pelayanan administrasi serta pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang dianjurkan.

## **E. PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemberian Makanan Pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang**

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemberian Makanan Pasien Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohamad Hoesin Palembang telah dilaksanakan secara baik, hal ini terlihat dari pelayanan yang dilakukan staf gizi yang memberikan layanan dengan

baik, serta layanan yang diberikan sudah konsisten tidak berubah-ubah, maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya sehingga pelayanan lebih efektif dari masa yang akan lalu. Sesuai dengan teori Sugiarto (2009:42). Pelayanan administrasi harus senantiasa siap untuk memberikan pelayanan yang akurat, guna meningkatkan kualitas dalam pelayanan pemberian makanan pasien di instalasi gizi rumah sakit mohammad hoesin palembang. Adapun secara konsep dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Tidak dapat Dipisahkan (*Inseparability*)**

Berdasarkan hasil peneliti diatas, maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang telah dilaksanakan dengan cukup baik, hal ini bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pasien, dan layanan diberikan tidak membeda-bedakan pasien yang lainnya, sehingga diharapkan dapat lebih efektif pada masa yang akan datang.

#### **2. Daya Tahan (*Perishability*)**

Berdasarkan hasil peneliti diatas, maka dapat dikatakan bahwa Pelayanan Administrasi Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang sudah dilakukan dengan cukup baik, hal ini bisa kita lihat dari mereka bekerja dengan membuat laporan tepat waktu dan pelayanan yang diberikan tidak berubah-ubah sudah sesuai dengan SOP yang diberikan, sehingga diharapkan akan timbul pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya..

#### **3. Berubah-ubah (*Variability*)**

Berdasarkan hasil peneliti di atas, maka penulis simpulkan, bahwa Pelayanan Administrasi Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang sudah dilakukan dengan cukup baik, hal ini bisa kita lihat dari penjelasan sebelumnya pelayanan sudah dilakukan dengan konsisten tidak berubah-ubah, dan diharapkan bisa tetap dan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

#### **4. Tidak Berwujud (*Intangibility*)**

Berdasarkan hasil peneliti di atas maka penulis analisa, Pelayanan Administrasi Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin sudah dilaksanakan dengan cukup baik, karena pelayanan itu penting dalam mewujudkan pelayanan administrasi tersebut, itu sudah terbukti dari salah satu pasien mengatakan pelayanan yang diberikan sudah berjalan dari awal sampai selesai tanpa ada keluhan apapun.

### **Kualitas Pelayanan Pemberian Makanan Pasien Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang**

Kualitas Pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap instansi. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi masyarakat.

Sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pasien atau penggunaannya, artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan, maupun harapan. Umumnya kualitas pelayanan banyak digunakan sebagai dasar bagi produk jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu pelayanan yang berkualitas dan pelayanan tersebut yang nantinya akan dibeli oleh pengguna atau pasien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

#### **1. Berwujud (*Tangibles*)**

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa, *Tangibles* sangat penting kita bisa lihat dari penjelasan sebelumnya bahwa *tangibles* dalam pelayanan administrasi merupakan pada hal-hal fisik yang didapat dilihat dan dirasakan oleh pasien, dalam mengantarkan makanan, alat yang digunakan, dan kondisi makanan serta dokumentasi seperti formulir atau buku catatan, itu semua sudah dilakukan dengan baik oleh staf gizi.

#### **2. Keandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan hasil wawancara dapat peneliti analisa, *reliability* hal yang penting dan harus dilakukan oleh staf pegawai sebab pelayanan yang handal dan tepat waktu berpengaruh dengan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pengguna atau pasien lainnya dalam pemberian makanan.

#### **3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas, maka dapat dianalisa bahwa kualitas pelayanan dalam pemberian makanan pasien telah secara keseluruhan sudah berjalan dengan cukup baik, namun perlu adanya suatu pelayanan guna lebih meningkatkan kualitas yang lebih baik.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dikatakan bahwa, kualitas pelayanan dalam pemberian makanan pasien dengan jaminan atau assurance sudah dilakukan dengan cukup baik seperti yang dijelaskan sebelumnya mereka sudah melakukan pekerjaan dengan sesuai SOP yang ditentukan.

#### 5. Empati (*Empaty*)

Berdasarkan hasil wawancara diatas makan dapat peneliti simpulkan bahwa, empathy ini salah satu point penting juga agar kualitas dalam pemeeberian makanan pasien menjadi lebih baik dengan adanya memahami dan menghargai kebutuhan yang dibutuhkan pasien makan kualitas yang akan didapatkan akan lebih baik, dan itu sudah dilakukan oleh staf gizi dengan cukup baik sesuai penjelasan sebelumnya.

### PENUTUPAN

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pemberian Makanan Pasien Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang sudah cukup baik, dan sudah sesuai dengan aturan yang ditentukan, baik itu dari Inseparability, perishability, variability, intangibility, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

#### 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka disini peneliti menyarankan ada hal yang harus ditingkatkan lagi agar sistem pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pemberian makanan pasien di instalasi gizi rumah sakit mohammad hoesin Palembang karena mengingatnya peran penting tentang kualitas yang akan diberikan di instalasi gizi rumah sakit mohammad hoesin Palembang.

### DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir, 2012, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Akhmad Mustofa , & Nanik Suhartatik. (2020). *Meningkatkan Imunitas Tubuh*. Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan, 4.
- Daryanto.2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani

Sejahtera.

- Kresnawati, I. (2013). *Healing Food For Kids*. Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.
- Muchlisa, & Prihanita Ekandi. (2015). *Super Pintar Ilmu Pengetahuan Alam*. Jakarta: Grasindo.
- Nawawi. (2003). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Prihatinin. (2011). *Teori Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. (2015). *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Siagian. (2006). *Perilaku Organisasi (Edisi 10)* . Jakarta: Erlangga.
- Siahaan. (2019). *Implementasi Sistem dan Prosedur Pelayanan Administrasi*. Medan: Medan.
- Soenardi, T. (2020). *Resep Makanan Sehat Peningkat Imunitas & Kecerdasan Bayi-Balita*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soetopo, G.(2010). *Hewan Intebrata, Polusi Udara, dan Cahaya*. Surabaya: PT Kuark Internasional
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjptono,Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketujuh.Yogyakarta:Andi